

Desconexión de Servicios Públicos

Información para Consumidores

Indiana Office of Utility Consumer Counselor
100 N. Senate Avenue, Room 501
Indianapolis, Indiana 46204-2215
www.IN.gov/OUCC

Llamada sin costo 1-888-441-2494
Voz/TDD (317) 232-2494
Fax (317) 232-5923
UCCINFO@oucc.IN.gov

Lo Que Todo Consumidor de Servicios Públicos Debe Saber:

- ◆ Usted es responsable para pagar sus cuentas dentro del plazo estipulado y en su totalidad.
- ◆ Si usted no puede pagar sus servicios públicos, usted es responsable de comunicarse con su proveedor inmediatamente para averiguar si existe la posibilidad para otro plan de pago.
- ◆ **Si usted recibe una notificación de desconexión de servicio, comuníquese con su proveedor inmediatamente y:**
 - ◆ Hable sobre porqué ha recibido la notificación.
 - ◆ Hable sobre sus opciones en planes de pago si usted está en peligro de perder su servicio por no pagarlo.
 - ◆ Recuerde que bajo ciertas circunstancias, los proveedores tienen que proveer opciones de pago para que usted pueda continuar con servicio. Si no es un requisito, quizá provean estas opciones.
- ◆ Aunque la OUCC no ofrece apoyo financiero, hay varios programas para ayudar a los hogares con bajos ingresos.

Las reglas para desconexión de servicios públicos varían dependiendo del tipo de servicio. Las reglas para desconexión están completamente detalladas en Título 170 del Código Administrativo del Estado de Indiana, disponible en el sitio de la red Indiana General Assembly (www.IN.gov/legislative/iac/title170.html, en inglés) o en su biblioteca pública. Lo siguiente es un resumen que aplica a los más de 700 proveedores regulados por la Indiana Utility Regulatory Commission.*

Notificaciones de Desconexión

Cuando un proveedor está planificando desconectar el servicio de un consumidor, tiene que dar una notificación previa escrita (con la excepción de ciertas circunstancias elaboradas abajo).

El número de días anteriores necesarios para recibir la notificación depende del tipo de servicio público:

- Electricidad y Gas Natural – 14 días
- Teléfono y Agua – 7 días

Una notificación de desconexión tiene que ser escrita en lenguaje sencillo y comprensible. Tiene que incluir la fecha y razón para la desconexión propuesta, también el número de teléfono del proveedor e información sobre los derechos del consumidor o una referencia de una publicación que si provee esta información. Tan pronto como reciba una notificación, debe comunicarse con el proveedor lo antes posible.

Un proveedor solo puede desconectar servicio por causa de falta de pago dentro de las horas de 8:00 a.m. y 3:00 p.m. en la hora local, y solo en días que la oficina del proveedor se encuentre abierta al público. También, su servicio no puede ser desconectado por razones de una falta de pago después del mediodía de un día que cae antes de un día en lo que las oficinas del proveedor no están abiertas al público. (O sea, si las oficinas del proveedor están cerradas un viernes en particular, el proveedor no puede desconectar su servicio después del mediodía el jueves anterior.)

Cuando Ocurre una Desconexión

Un empleado del proveedor de gas, electricidad, agua, o servicio de alcantarillados:

- Tiene que hacer un esfuerzo de identificarse antes de desconectar servicio (esto no aplica a proveedores de servicios telefónicos.);
- Debe estar preparado para contestar cualquier pregunta que usted tenga sobre los procesos de la desconexión, las razones detrás de la desconexión y el monto de los pagos atrasados; y
- Debe tratar de averiguar si cualquiera de los pagos atrasados han sido pagados o sometidos a un proceso de disputa.

Si usted puede mostrar un recibo u otra evidencia de pago aceptable, el empleado no tiene el derecho de desconectar el servicio.

Los proveedores no están obligados a aceptar pagos en el sitio para evitar desconexión, puede sí tienen la opción. Si usted hace un pago de último momento en su casa, asegúrese que obtenga una factura que muestre la fecha y la hora del pago y también el nombre y dirección de negocio del empleado.

Si su servicio está desconectado, el empleado del proveedor de servicios públicos debe darle la dirección y el número del teléfono del lugar donde el consumidor puede arreglar la situación para reconectar su servicio.

continúa en la parte de atrás

* El IURC no regula los sistemas municipales de alcantarillados. La ley del Estado de Indiana permite a algunos proveedores a apartarse de la regulación del IURC. Dentro de ellos incluyen sistemas municipales de alcantarillados; los proveedores de servicios públicos administrados por corporaciones sin fines lucrativos; proveedores privados de servicios telefónicos con menos de 40,000 líneas de acceso; y proveedores privados de servicios de agua y aguas residuales que tienen menos de 300 clientes.

Un proveedor puede desconectar su servicio sin tener que notificarle anteriormente debajo ciertas condiciones, incluyendo si:

- Existe un peligro o una amenaza a la vida;
- El IURC o una corte ha mandado la desconexión;
- El proveedor halla el uso de servicios públicos sin autorización o fraudulento (y tiene buena razón de creer que usted es responsable);
- El equipo del proveedor ha sido alterado sin permiso (y el proveedor tiene buena razón para creer que usted es responsable); o
- El equipo del proveedor está utilizado para interferir con el servicio de otros clientes.

Un proveedor de servicios públicos no puede desconectar el servicio por la falta del cliente al pagar por electrodomésticos u otros bienes que no son servicios públicos los cuales el cliente compró al proveedor. La desconexión tampoco está permitida por falta de pago de las facturas del ocupante anterior del domicilio, a menos que haya evidencia que el dueño está tratando de defraudar el proveedor al usar un segundo nombre. También, el servicio básico de teléfono local no puede ser desconectado por falta de pago por cobros de larga distancia o cobros por servicios no regulados (como correo de voz, o *voice mail*).

La Desconexión Podría Ser Evitada o Aplazada Bajo Ciertas Circunstancias

Dificultad Financiera

Un proveedor no puede desconectar su servicio si usted se comunica con el proveedor y muestra una causa legítima, como dificultad financiera, por lo cual usted no puede pagar el monto entero. Pero, usted tiene que:

- Pagar una proporción razonable de la factura (lo menos de:
 - \$10 o 10 por ciento por servicio de electricidad, agua y alcantarillados
 - \$25 o 10 por ciento por servicio de gas
 - \$20 o 25 por ciento por el teléfono);
- Aceptar pagar la cantidad restante dentro de tres meses;
- Aceptar pagar todas las facturas en el futuro cuando se deben hacer efectivas; y
- No haber violado cualquier otro acuerdo de pago por servicios públicos dentro de los 12 meses anteriores.

Apoyo de Energía al Hogar

Un proveedor de gas o electricidad **no puede desconectar** el servicio de un cliente entre las fechas del 1 de diciembre a 15 de marzo si el cliente está calificado por y ha aplicado por el Energy Assistance Program (EAP) del Estado de Indiana, no importa si o no los beneficios han sido otorgados.

Razones Médicas

Si la desconexión causaría una amenaza grave e inmediata a la salud o seguridad de una persona en su hogar, el proveedor tiene que posponer la desconexión por 10 días (o por 30 días en el caso de servicio telefónico) si usted provee una declaración de un médico

licenciado o de un oficio de salud pública. Este aplazamiento puede continuar por 10 días más si puede proveer una declaración adicional.

La Reconexión

Una vez que usted haya solucionado los problemas de pago u otros que causaron su pérdida de servicio, puede aplicar para reconexión de servicio:

- El proveedor tiene que reconectar su servicio dentro de un día laboral de su solicitud para reconexión.
- Ellos pueden cobrar una tarifa para la reconexión, pero la tarifa no puede superar el monto aprobado por el IURC.
- Ellos pueden pedir un depósito, según las reglas del IURC.



Si servicio ha sido desconectado sin causa justa, el proveedor debe devolverle su servicio inmediatamente, sin costo alguno.

La Desconexión Ilegal

Si usted cree que su proveedor desconectó su servicio sin causa justa o ilegalmente usted debe comunicarse a la Indiana Office of Utility Consumer Counselor (OUCC) o la Indiana Utility Regulatory Commission (IURC). Estas agencias le pueden apoyar con cualquier duda o pregunta que usted tenga, y también pueden avisarle sobre preguntas más universales sobre servicios públicos.

- Se puede comunicarse con la **OUCC** al llamar sin costo a **1-800-441-2494**.
- Se puede comunicarse con la **IURC** al llamar sin costo a **1-800-851-4268**.

Asistencia Financiera

• El **Energy Assistance Program (EAP)** puede ayudar residentes de bajos ingresos con sus facturas de gas y electricidad. Quienes califican podrían prevenir la desconexión de servicios durante unos meses definidos por inscribirse en el programa. Para más información llame sin costo a la Indiana Family and Social Services Administration a **1-800-622-4973**.

• Subvenciones de los programas **Lifeline** y **Link-Up** están disponibles para ayudar a residentes con bajos ingresos de conectar sus teléfonos y para conseguir servicio local. Usted puede aprender más por su proveedor local de servicios telefónicos o del OUCC.

• Más apoyo puede ser disponible por parte de los fideicomisarios de su "township," las caridades privadas y los proveedores particulares de servicios públicos.



(3/15/06)

La Indiana Office of Utility Consumer Counselor (OUCC) es la agencia estatal que representa los intereses de todos los consumidores de servicios públicos y el público en general en los asuntos relacionados en la provisión de servicios de servicios públicos. La agencia es activa en los procedimientos antes de cuerpos regulatorios y legales, y está comprometido para dar una voz a los consumidores en la creación de políticas de servicios de servicios públicos.